Unis pour
la santé!

Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

Établissements de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

2014-2015

Québec

Unis pour
la santé!

Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

Établissements de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

2014-2015

*Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent*

Québec

Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent
355, boulevard Saint-Germain
Rimouski (Québec) G5L 3N2
Téléphone : 418 724-5231
www.cisssbsl.gouv.qc.ca

Production
Présidence-direction générale du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent

Édition
© Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
ISBN : 978-2-550-73589-2 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-73595-3 (version PDF)

Dans cet ouvrage, la forme masculine est utilisée sans discrimination dans le seul but d'alléger le texte.

Table des matières

Sigles et acronymes 5

Présentation 6

Faits marquants de l'année 2014-2015 7

CHAPITRE 01

Rapport de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 9

Introduction 10

Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte 10

1.1 Aperçu général 10

1.2 Auteur de la plainte 11

1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'instance visée 11

1.4 Motifs de plainte et mesures correctives 12

1.4.1 Motifs de plainte 12

1.4.2 Mesures correctives et dossiers de plainte transmis pour étude à des fins disciplinaires 13

1.5 Délai d'examen 13

Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention 14

2.1 Aperçu général 14

2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu 15

2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon l'instance visée 15

2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives 16

2.4.1 Motifs d'intervention 16

2.4.2 Mesures correctives 17

Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions du commissaire régional 18

3.1 Demandes d'assistance et de consultation 18

3.2 Autres fonctions du commissaire régional 18

CHAPITRE 02

Rapport des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 21

Introduction 22

Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les commissaires locaux 23

1.1 Aperçu général 23

1.2 Auteur de la plainte 23
1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée 24
1.4 Motifs de plainte et mesures correctives 25
1.4.1 Motifs de plainte 25
1.4.2 Mesures correctives 26
1.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires 26
1.6 Délai d'examen 27
1.7 Bilan des dossiers de plainte conclus selon les motifs transmis au Protecteur du citoyen 27
Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention par les commissaires locaux 28
2.1 Aperçu général 28
2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu 28
2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements et l'instance visée 29
2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives 30
2.4.1 Motifs d'intervention 30
2.4.2 Mesures correctives 30
2.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires 31
Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions des commissaires locaux 31
3.1 Demandes d'assistance et de consultation 31
3.2 Autres fonctions des commissaires locaux 32
Section 4 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs 32
4.1 Aperçu général 33
4.2 Auteur de la plainte 33
4.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée 34
4.4 Motifs de plainte et mesures correctives 34
4.4.1 Motifs de plainte 34
4.4.2 Mesures correctives 35
4.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires 36
4.6 Délai d'examen 36
4.7 Bilan des dossiers de plainte transmis au comité de révision 37
Conclusion 38

Sigles et acronymes

Agence	Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
CAAP-BSL	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJ	Centre jeunesse
CLSC	Centre local de services communautaires
CMDP	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
Commissaire local	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Commissaire régional	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
CR	Centre de réadaptation
CRDA	Centre de réadaptation pour déficience auditive
CRDITED	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement
CRDM	Centre de réadaptation pour déficience motrice
CRDV	Centre de réadaptation pour déficience visuelle
CRJDA	Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation
CRPAT	Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et les autres personnes toxicomanes
CRDP	Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
Loi	Loi sur les services de santé et les services sociaux
Ministère	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MRC	Municipalité régionale de comté
PLAIDD-BF	Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve
SIGPAQS	Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services

Présentation

Le régime d'examen des plaintes institué en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux accorde aux usagers un droit de recours s'ils sont insatisfaits des services offerts par l'une ou l'autre des instances du réseau de la santé et des services sociaux.

Dans cette perspective, lorsque la plainte concerne les services offerts par un établissement de santé et de services sociaux, elle est examinée en première instance par un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou par un médecin examinateur. Par ailleurs, si la plainte concerne les services offerts par un organisme communautaire oeuvrant en santé et services sociaux, les personnes qui utilisent les services préhospitaliers d'urgence ainsi que les personnes demeurant dans une résidence privée pour aînés, celle-ci est examinée par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence. Le commissaire régional examine également la plainte de toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'Agence. Le régime d'examen des plaintes prévoit également que si l'usager demeurait insatisfait à la suite de l'examen de sa plainte qu'il a adressée au premier palier au commissaire local ou au commissaire régional, il peut adresser un recours au deuxième palier auprès du Protecteur du citoyen.

Par ailleurs, en ce qui concerne la plainte examinée par le médecin examinateur de l'établissement, celle-ci peut être examinée en deuxième instance par le comité de révision de l'établissement.

Soulignons qu'en tout temps, l'usager qui désire porter une plainte auprès de l'une ou l'autre des instances du réseau de la santé et des services sociaux et auprès du Protecteur du citoyen peut être assisté et accompagné dans sa démarche par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL), un organisme communautaire mandaté à cet effet par le ministre de la Santé et des Services sociaux. L'usager peut également s'adresser au comité des usagers de l'établissement, au commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services, à l'organisme communautaire Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve (PLAIDD-BF) ou à toute autre personne de son choix pour obtenir une assistance pour déposer une plainte.

Les commissaires locaux et le commissaire régional sont nommés et relèvent des conseils d'administration des établissements ou de l'Agence. Ils exercent des fonctions exclusives centrées sur le respect des droits, l'amélioration de la satisfaction et l'examen des plaintes. Les commissaires locaux et le commissaire régional possèdent également un pouvoir d'intervention leur permettant d'agir sur demande ou de leur propre initiative pour examen des situations lorsqu'ils ont des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Les commissaires locaux et le commissaire régional assurent également, entre autres fonctions, la promotion de l'indépendance de leur rôle et, de façon concertée, la promotion du régime d'examen des plaintes pour la population de la région du Bas-Saint-Laurent.

De plus, les commissaires locaux des établissements et le commissaire régional de l'Agence sont membres du Comité de vigilance et de la qualité mis en place par chaque établissement et par l'Agence. Ces comités s'assurent, entre autres, du suivi des recommandations transmises par ces commissaires dans le cadre de leurs fonctions.

Faits marquants de l'année 2014-2015

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, on observe les faits marquants suivants concernant l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent et concernant les établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent.

L'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent

- 45 dossiers de plainte ont été conclus par le commissaire régional relatifs à :
  - 23 motifs de plainte qui ont donné lieu à 19 mesures correctives, dont 9 à portée individuelle et 10 à portée systémique. Par ailleurs, aucun n'a été transmis au Protecteur du citoyen.
- 33 dossiers d'intervention conclus relatifs à 40 motifs d'intervention qui ont donné lieu à 22 mesures correctives, dont 8 à portée individuelle et 14 à portée systémique.
- 17 demandes d'assistance.
- 6 demandes de consultation.

Les établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent

- 370 dossiers de plainte ont été conclus par les commissaires locaux relatifs à 355 motifs de plainte qui ont donné lieu à 142 mesures correctives. Par ailleurs, 16 dossiers ont été transmis au Protecteur du citoyen.
- 42 dossiers d'intervention relatifs à 38 motifs d'intervention qui ont donné lieu à 14 mesures correctives.
- 245 demandes d'assistance.
- 45 demandes de consultation.
- 54 dossiers de plainte ont été conclus par les médecins examinateurs relatifs à 46 motifs de plainte qui ont donné lieu à 4 mesures correctives. Par ailleurs, 2 dossiers ont été transmis au comité de révision et 3 dossiers ont été conclus en 2014-2015.

Par ailleurs, les activités de promotion du régime d'examen des plaintes ont été poursuivies en cours d'année. On note également les rencontres du commissaire régional avec les instances du Ministère et les rencontres régionales avec les commissaires locaux des établissements, ainsi que la poursuite des échanges et des collaborations entre les commissaires aux plaintes et avec les organismes d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et de défense de droits de la région, soit le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP – BSL) et l'organisme Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve (PLAIDD-BF). Pour l'ensemble des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, des rencontres ont été tenues en cours d'année avec le Comité de vigilance et de la qualité afin de faire le suivi des dossiers de plainte et des recommandations afférentes.

Rapport de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

CHAPITRE

01

Introduction

La région du Bas-Saint-Laurent compte 8 municipalités régionales de comté (MRC) et on y dénombre 200 924 personnes. On compte également 129 organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux, 152 résidences privées pour aînés, 10 entreprises ambulancières et 1 centre de communication santé.

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services a complété l'examen de 101 dossiers, soit 45 dossiers de plainte, 33 dossiers d'intervention, 17 demandes d'assistance et 6 demandes de consultation.

Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte

1.1 Aperçu général

Les tableaux 1 et 2 présentent le bilan du traitement des dossiers de plainte au cours de 2014-2015 et au cours des 3 dernières années. En 2014-2015, 45 dossiers de plainte ont été conclus. Par ailleurs, au cours des 3 dernières années, 73 dossiers de plainte conclus ont été traités, soit une moyenne de 24 dossiers par année.

Tableau 1 : Bilan des dossiers de plainte 2014-2015

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
5	40	45	0	0

Tableau 2 : Évolution des dossiers de plainte

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
2014-2015	5	40	45	0	0
2013-2014	2	19	16	5	0
2012-2013	5	9	12	2	2

1.2 Auteur de la plainte

En regard des dossiers de plainte conclus en 2014-2015, le tableau 3 présente l'état des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon l'auteur. On remarque que dans 62 % des situations, c'est le représentant de l'usager qui est l'auteur de la plainte.

Tableau 3 : Auteur de la plainte

Auteur	Nombre	%
Représentant	28	62 %
Tiers	4	9 %
Usager	13	29 %
Total	**45**	**100 %**

Au cours des trois dernières années, le bilan s'établit comme suit en regard de l'auteur de la plainte.

Tableau 4 : Évolution – Auteur de la plainte

Auteur	Exercice financier		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Représentant	69 %	50 %	62 %
Tiers	8 %	19 %	9 %
Usager	23 %	31 %	29 %

1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'instance visée

Les tableaux 5 et 6 présentent le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et l'instance visée.

Tableau 5 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape d'examen et l'instance visée

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
Agence	0	1	1	0	0
Organisme communautaire	0	1	1	0	0
Résidence privée pour aînés	4	29	33	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	1	1	2	0	0
Autres	0	8	8	0	0
Total	**5**	**40**	**45**	**0**	**0**

Tableau 6 : Evolution des dossiers de plainte conclus

Instance visée	Exercice financier		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Agence	1	0	1
Organisme communautaire	1	2	1
Résidence privée pour aînés	8	13	33
Services préhospitaliers d'urgence	2	1	2
Autres	0	0	8
Total	**12**	**16**	**45**

1.4 Motifs de plainte et mesures correctives

1.4.1 Motifs de plainte

L'examen des 45 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 23 motifs de plainte. Le tableau 7 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon les motifs pour l'ensemble des instances visées.

Tableau 7 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs pour l'ensemble des instances visées

Motif de plainte	Ensemble des instances visées	
	Total	%
Accessibilité	2	9 %
Aspect financier	1	4 %
Droits particuliers	0	0 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	9	39 %
Relations interpersonnelles	3	13 %
Soins et services dispensés	8	35 %
Autres	0	0 %
Total	**23**	**100 %**

1.4.2 Mesures correctives et dossiers de plainte transmis pour étude à des fins disciplinaires

Le tableau 8 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par le commissaire régional à la suite de l'examen des dossiers de plainte selon l'ensemble des motifs.

Tableau 8 : Bilan des mesures correctives selon l'ensemble des motifs

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
• Adaptation des soins et services	2
• Adaptation du milieu et de l'environnement	4
• Ajustement financier	1
• Conciliation/intercession/médiation/liaison/précision/application	1
• Respect des droits	1
Sous-total	9
À portée systémique	
• Adaptation du milieu et de l'environnement	4
• Adoption/révision/application de règles et procédures	6
Sous-total	**10**
Total	**19**

Par ailleurs, aucun dossier de plainte n'a été transmis pour étude à des fins disciplinaires.

1.5 Délai d'examen

Au cours de 2014-2015, on constate au tableau 9 que 86 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours et moins, comparativement à 63 % en 2013-2014.

Tableau 9 : Délai d'examen des dossiers de plainte conclus

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	11
4 à 15 jours	16
16 à 30 jours	2
31 à 45 jours	10
Sous-total	**39**
46 à 60 jours	2
61 à 90 jours	3
91 à 180 jours	0
181 jours et plus	1
Sous-total	**6**
Total	**45**

Le tableau 10 présente l'évolution du délai d'examen au cours des trois dernières années.

Tableau 10 : Évolution – Délai d'examen

Délai d'examen	Exercice financier		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015
45 jours ou moins	50 %	63 %	86 %
Plus de 45 jours	50 %	37 %	14 %

Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention

2.1 Aperçu général

Les tableaux 11 et 12 présentent le bilan du traitement des dossiers d'intervention ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

Tableau 11 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
7	29	33	3

Tableau 12 : Évolution du bilan des dossiers d'intervention

Exercice	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
2014-2015	7	29	33	3
2013-2014	11	29	33	7
2012-2013	4	20	13	11

2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu

Le traitement des 33 dossiers d'intervention conclus a été effectué à la suite de signalements adressés au commissaire régional. Le tableau 13 présente l'état des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon l'auteur.

Tableau 13 : Auteur de l'intervention

Auteur	Nombre	%
Professionnel concerné	2	6 %
Représentant	20	60 %
Tiers	9	28 %
Usager	2	6 %
Total	**33**	**100 %**

Le nombre d'auteurs peut être supérieur au nombre de dossiers puisqu'il peut y avoir plus d'un auteur (usager, représentant ou tiers) par dossier.

2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon l'instance visée

Les tableaux 14 et 15 présentent l'état des dossiers d'intervention selon l'étape d'examen et l'instance visée, ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des dernières années.

Tableau 14 : Bilan des dossiers d'intervention selon l'étape d'examen et l'instance visée

Instance visée	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
Agence	0	0	0	0
Organisme communautaire	1	1	1	1
Résidence privée pour aînés	6	26	30	2
Résidence privée d'hébergement agréée et avec entente	0	0	0	0
Services préhospitaliers d'urgence	0	2	2	0
Autres	0	0	0	0
Total	**7**	**29**	**33**	**3**

Tableau 15 : Évolution des dossiers d'intervention conclus

Instance visée	Exercice financier		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Agence	0	0	0
Organisme communautaire	0	1	1
Résidence privée pour aînés	11	26	30
Résidence privée d'hébergement agréée et avec entente	0	1	0
Services préhospitaliers d'urgence	1	5	2
Autres	1	0	0
Total	**13**	**33**	**33**

2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives

2.4.1 Motifs d'intervention

L'ensemble des 33 dossiers d'intervention conclus a comporté le traitement de 40 motifs. Le tableau 16 présente le bilan du traitement des dossiers d'intervention selon les motifs pour l'ensemble des instances visées.

Tableau 16 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention conclus selon les motifs pour l'ensemble des instances visées

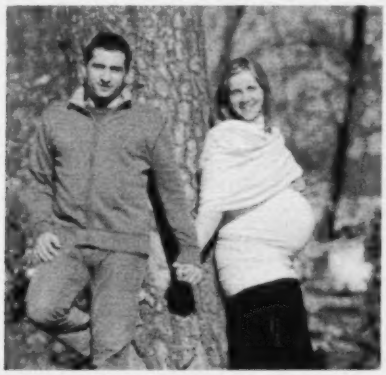
Motif d'intervention	Ensemble des instances visées	
	Total	%
Accessibilité	1	3 %
Aspect financier	1	3 %
Droits particuliers	2	6 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	16	39 %
Relations interpersonnelles	7	17 %
Soins et services dispensés	13	32 %
Autres	0	0 %
Total	**40**	**100 %**

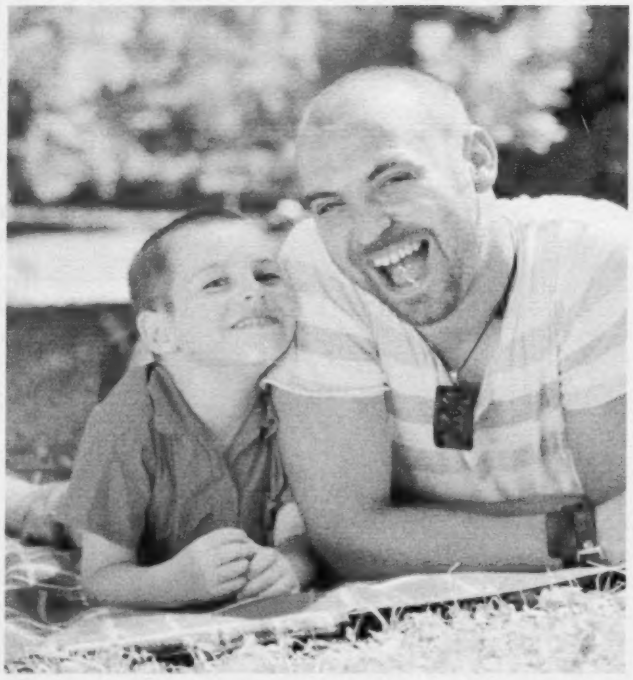
2.4.2 Mesures correctives

Le tableau 17 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par le commissaire régional à la suite du traitement des dossiers d'intervention selon l'ensemble des motifs.

Tableau 17 : Bilan des mesures reliées au traitement des dossiers d'intervention pour l'ensemble des motifs

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
• Adaptation des soins et services	4
• Adaptation du milieu et de l'environnement	1
• Autre	1
• Conciliation/intercession/médiation/liaison/précision/explication	8
Sous-total	5
À portée systémique	
• Adaptation des soins et services	8
• Adaptation du milieu et de l'environnement	2
• Adoption/révision/application de règles et procédures	4
Sous-total	**14**
Total	**22**





Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions du commissaire régional

3.1 Demandes d'assistance et de consultation

Dix-sept demandes d'assistance ont été traitées en 2014-2015 par le commissaire régional. Les tableaux 18 et 19 présentent le bilan des demandes d'assistance ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

Tableau 18 : Demandes d'assistance

Assistance	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	12	71 %
Aide concernant un soin ou un service	5	29 %
Total	**17**	**100 %**

Tableau 19 : Évolution – Demandes d'assistance

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Demandes d'assistance	34	18	17

Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes de consultation, 6 demandes ont été traitées en 2014 2015, comparativement à 11 en 2013-2014 et à 6 en 2012-2013. Ces demandes provenaient majoritairement des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements et également du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Bas-Saint-Laurent.

3.2 Autres fonctions du commissaire régional

Dans le cadre de ses autres fonctions, le commissaire régional a réalisé diverses activités, principalement en regard de la promotion du régime d'examen des plaintes, des relations avec le conseil d'administration de l'Agence et de sa collaboration au fonctionnement du régime au niveau des rencontres de la table des commissaires régionaux avec la Direction de la qualité du Ministère et des rencontres régionales avec les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services.

On note également la poursuite des collaborations avec l'organisme d'aide et d'assistance aux plaintes et de défense de droits, le CAAP-BSL. Sur le plan de la promotion du régime, la diffusion des affiches promotionnelles et des dépliants s'est poursuivie en cours d'année.

Le tableau 20 présente une synthèse des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du commissaire régional.

Tableau 20 : Autres fonctions du commissaire régional

Autres fonctions du commissaire	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	2	11 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	6	33 %
Autres	0	0 %
Sous-total	**8**	**44 %**
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	1	6 %
Attentes du conseil d'administration	0	0 %
Autres	0	0 %
Sous-total	**1**	**6 %**
Participation au Comité de vigilance et de la qualité		
Participation au Comité de vigilance et de la qualité	4	22 %
Sous-total	**4**	**22 %**
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	5	28 %
Soutien aux commissaires locaux	0	0 %
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	0	0 %
Autres	0	0 %
Sous-total	**5**	**28 %**
Total	**18**	**100 %**

Soulignons, par ailleurs, que l'on retrouve, sur le site Internet de l'Agence dans la section *Plaintes et droits des usagers*, différents renseignements sur le régime d'examen des plaintes, dont entre autres :

- Le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes de l'Agence;
- Les coordonnées :
  - des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements de la région;
  - des comités des usagers des établissements;
  - du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent;
  - de PLAIDD-BF (Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve);
  - du Protecteur du citoyen.

Rapport des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

CHAPITRE 02

Introduction

Le réseau des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent se compose de dix établissements publics se partageant les missions suivantes : CLSC, CHSGS, CHSLD, CR et CPEJ.

MRC ou région	Établissements publics (10) (Localité)	Missions				
MRC de Kamouraska	Centre de santé et de services sociaux de Kamouraska (Saint-Pascal)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
MRC de Rivière-du-Loup	Centre de santé et de services sociaux de Rivière-du-Loup (Rivière-du-Loup)	CLSC	CHSGS	CHSLD	CRPAT	
MRC de Témiscouata	Centre de santé et de services sociaux de Témiscouata (Notre-Dame-du-Lac)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
MRC Les Basques	Centre de santé et de services sociaux des Basques (Trois-Pistoles)	CLSC		CHSLD		
MRC de Rimouski-Neigette	Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette (Rimouski)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
MRC de La Mitis	Centre de santé et de services sociaux de La Mitis (Mont-Joli)	CLSC		CHSLD	CRDP	
MRC de La Matapédia	Centre de santé et de services sociaux de La Matapédia (Amqui)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
MRC de La Matanie	Centre de santé et de services sociaux de Matane (Matane)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
Région du Bas-Saint-Laurent	Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent (Rimouski)				CRJDA	CPEJ
	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement du Bas-Saint-Laurent (Rimouski)				CRDI-TED	

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont complété l'examen de 370 dossiers de plainte, 42 dossiers d'intervention, 245 demandes d'assistance et 45 demandes de consultation.

Par ailleurs, les médecins examinateurs ont complété l'examen de 54 dossiers de plainte.

Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les commissaires locaux

1.1 Aperçu général

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, on remarque que 370 dossiers de plainte ont été conclus par les commissaires locaux. Par ailleurs, au cours des 3 dernières années, 1110 dossiers de plainte conclus ont été traités, soit une moyenne de 370 dossiers par année. Les deux tableaux suivants font état de ce bilan.

Tableau 21 : Bilan des dossiers de plainte 2014-2015

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
29	378	370	37	16

On remarque par ailleurs que 16 des 370 dossiers de plainte conclus ont été transmis au Protecteur du citoyen pour examen.

Tableau 22 : Évolution des dossiers de plainte

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
2014-2015	29	378	370	37	16
2013-2014	56	370	398	28	19
2012-2013	48	351	343	56	6

1.2 Auteur de la plainte

En regard des dossiers de plainte conclus en 2014-2015, le tableau 23 présente l'état des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon l'auteur de la plainte. On remarque que dans 62 % des situations, c'est l'usager qui est l'auteur de la plainte.

Tableau 23 : Auteur de la plainte

Auteur	Nombre	%
Représentant	134	36 %
Tiers	9	2 %
Usager	228	62 %
Total	**371**	**100 %**

1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée

Le tableau 24 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et la mission des établissements.

Tableau 24 : Bilan des dossiers de plainte selon la mission des établissements

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
CLSC	8	70	71	7	7
CH					
CHSGS	12	232	220	24	8
CHSLD	4	44	47	1	1
CPEJ	2	21	20	3	0
CR					
CRDI-TED	2	7	8	1	0
CRDP					
CRDA	1	2	2	1	0
CRDV	0	0	0	0	0
CRDM	0	2	2	0	0
CRJDA	0	0	0	0	0
CRPAT	0	0	0	0	0
Total	**29**	**378**	**370**	**37**	**16**

Par ailleurs, le tableau 25 présente le bilan des dossiers de plainte selon l'instance visée.

Tableau 25 : Bilan des dossiers de plainte selon l'étape d'examen et l'instance visée

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
Établissement	6	148	141	13	8
Installation	23	226	225	24	8
Ressource de type familial	0	0	0	0	0
Ressource intermédiaire	0	4	4	0	0
Autres	0	0	0	0	0
Total	**29**	**378**	**370**	**37**	**16**

1.4 Motifs de plainte et mesures correctives

1.4.1 Motifs de plainte

L'examen par les commissaires locaux des 370 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 355 motifs de plainte. Le tableau 26 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon les motifs de plainte pour l'ensemble des missions des établissements.

Tableau 26 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs pour l'ensemble des missions des établissements

Motif de plainte	Ensemble des missions des établissements	
	Total	%
Accessibilité	69	19 %
Aspect financier	41	12 %
Droits particuliers	20	6 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	60	17 %
Relations interpersonnelles	49	14 %
Soins et services dispensés	114	31 %
Autres	2	1 %
Total	**355**	**100 %**

1.4.2 Mesures correctives

Le tableau 27 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par les commissaires locaux à la suite de l'examen des dossiers de plainte conclus selon l'ensemble des motifs. Ainsi, sur les 142 mesures recommandées, 57 d'entre elles ont une portée individuelle et 85 ont une portée systémique.

Tableau 27 : Bilan des mesures correctives reliées à l'examen des dossiers de plainte conclus

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
• Adaptation des soins et services	17
• Adaptation du milieu et de l'environnement	5
• Ajustement financier	24
• Conciliation / Intercession / Médiation / Liaison	1
• Information / Sensibilisation d'un intervenant	4
• Obtention de services	3
• Respect des droits	2
• Respect du choix	0
• Autres	1
Sous-total	57
À portée systémique	
• Adaptation des soins et services	39
• Adaptation du milieu et de l'environnement	9
• Adoption / Révision / Application de règles et procédures	24
• Ajustement financier	2
• Communication promotion	6
• Formation / Supervision	2
• Promotion du régime	0
• Respect des droits	2
• Autres	1
Sous-total	**85**
Total	**142**

1.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

Le tableau 28 présente l'état des dossiers transmis par le commissaire local pour étude à des fins disciplinaires.

Tableau 28 : État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Orientation pour étude disciplinaire non médicale (ressources humaines)	0

1.6 Délai d'examen

Au cours de 2014-2015, on constate au tableau 29 que 84 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours ou moins, comparativement à 83 % en 2013-2014.

Tableau 29 : Délai d'examen des dossiers de plainte

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	35
4 à 15 jours	74
16 à 30 jours	95
31 à 45 jours	108
Sous-total	**312**
46 à 60 jours	35
61 à 90 jours	19
91 à 180 jours	4
181 jours et plus	0
Sous-total	**58**
Total	**370**

Le tableau 30 présente l'évolution du délai d'examen des dossiers de plainte au cours des trois dernières années.

Tableau 30 : Évolution – Délai d'examen

Délai d'examen	Exercice financier		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015
45 jours ou moins	75 %	83 %	84 %
Plus de 45 jours	25 %	17 %	16 %

1.7 Bilan des dossiers de plainte conclus selon les motifs transmis au Protecteur du citoyen

Les 16 dossiers de plainte conclus qui ont été transmis au Protecteur du citoyen ont comporté 17 motifs. Le tableau 31 présente le bilan de ces dossiers de plainte conclus selon les motifs.

Tableau 31 : Bilan des dossiers de plainte conclus selon les motifs transmis au Protecteur du citoyen

Motif	Nombre
Accessibilité	3
Aspect financier	7
Droits particuliers	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	1
Relations interpersonnelles	1
Soins et services dispensés	5
Autres	0
Total	**17**

Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention par les commissaires locaux

2.1 Aperçu général

Les tableaux 32 et 33 présentent le bilan du traitement des dossiers d'intervention ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

Tableau 32 : Bilan des dossiers d'intervention

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
9	35	42	2

Tableau 33 : Évolution du bilan des dossiers d'intervention

Exercice	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
2014-2015	9	35	42	2
2013-2014	8	26	25	9
2012-2013	7	41	40	8

2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu

En regard du traitement des 42 dossiers d'intervention conclus, 5 d'entre eux ont été traités sur constat par les commissaires locaux et 37 d'entre eux ont été traités sur signalement aux commissaires locaux. Le tableau 34 présente l'état des dossiers d'intervention conclus selon l'auteur.

Tableau 34 : Auteur de l'intervention

Auteur	Nombre	%
Professionnel concerné	1	2 %
Représentant	9	21 %
Tiers	19	45 %
Usager	13	32 %
Total	**42**	**100 %**

2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements et l'instance visée

Le tableau 35 présente le traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements.

Tableau 35 : Bilan des dossiers d'intervention selon la mission des établissements

Mission	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
CLSC	0	11	11	0
CH				
CHSGS	2	17	19	0
CHSLD	4	6	8	2
CPEJ	0	0	0	0
CR				
CRDITED	3	1	4	0
Total	**9**	**35**	**42**	**2**

Par ailleurs, le tableau 36 présente le bilan des dossiers d'intervention selon l'instance visée.

Tableau 36 : Bilan des dossiers d'intervention selon l'étape d'examen et l'instance visée

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Établissement	3	14	16	1
Installation	5	19	23	1
Ressource intermédiaire	1	2	3	0
Total	**9**	**35**	**42**	**2**

2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives

2.4.1 Motifs d'intervention

Le traitement par les commissaires locaux de 42 dossiers d'intervention a comporté un total de 38 motifs. Le tableau 37 présente le bilan du traitement des dossiers d'intervention selon le motif pour l'ensemble des missions des établissements.

Tableau 37 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon le motif pour l'ensemble des missions des établissements

Motifs d'intervention	Ensemble des missions des établissements	
	Total	%
Accessibilité	4	11 %
Aspect financier	0	0 %
Droits particuliers	3	8 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	7	18 %
Relations interpersonnelles	9	24 %
Soins et services dispensés	15	39 %
Autres	0	0 %
Total	**38**	**100 %**

2.4.2 Mesures correctives

Le tableau 38 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par les commissaires locaux à la suite du traitement des dossiers d'intervention selon l'ensemble des motifs. Ainsi, sur les 14 mesures recommandées, 10 d'entre elles ont une portée individuelle et 4 ont une portée systémique.

Tableau 38 : Bilan des mesures correctives reliées au traitement des dossiers d'intervention pour l'ensemble des motifs

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
• Adaptation des soins et services	3
• Adaptation du milieu et de l'environnement	3
• Ajustement financier	1
• Obtention de services	1
• Respect des droits	1
• Autres	1
Sous-total	10
À portée systémique	
• Adaptation des soins et services	2
• Adaptation du milieu et de l'environnement	2
Sous-total	**4**
Total	**14**

2.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

En 2014-2015, un dossier a été transmis par un des commissaires locaux pour étude à des fins disciplinaires.

Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions des commissaires locaux

3.1 Demandes d'assistance et de consultation

En 2014-2015, 245 demandes d'assistance et 45 demandes de consultation ont été traitées par les commissaires locaux. Les tableaux 39 et 39-A présentent un portrait de cette situation.

Tableau 39 : État des demandes d'assistance

Assistance	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte (AS)	35	14 %
Aide concernant un soin ou un service (AS)	209	85 %
Aide à la formulation des plaintes (CAAP)	1	1 %
Total	**245**	**100 %**

Tableau 39-A : État des demandes de consultation

Consultation	Nombre	%
Avis	17	38 %
Consultation	28	62 %
Total	**45**	**100 %**

3.2 Autres fonctions des commissaires locaux

Le tableau 40 fait état des différentes activités relatives à l'exercice des autres fonctions des commissaires locaux.

Tableau 40 : État des autres fonctions des commissaires locaux

Autres fonctions du commissaire	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	17	20 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	9	10 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	8	9 %
Autres	10	12 %
Sous-total	**44**	**51 %**
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	3	3 %
Attentes du conseil d'administration	1	1 %
Autres	1	1 %
Sous-total	**5**	**5 %**
Participation au Comité de vigilance et de la qualité		
Participation au Comité de vigilance et de la qualité	8	9 %
Sous-total	**8**	**9 %**
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	7	8 %
Soutien aux commissaires locaux	4	5 %
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	10	12 %
Autres	9	10 %
Sous-total	**30**	**35 %**
Total	**87**	**100 %**

Section 4 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs

4.1 Aperçu général

Le tableau 41 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs. Ainsi, 54 dossiers ont été conclus au cours de l'exercice 2014-2015.

Tableau 41 : Bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
21	60	54	27	2

Notons que 2 des 54 dossiers de plainte conclus ont été transmis pour examen au comité de révision. Par ailleurs, le tableau 42 présente l'évolution des dossiers de plainte au cours des 3 dernières années. On remarque que 163 dossiers de plainte conclus ont été traités au cours de cette période, soit une moyenne de 54 dossiers par année.

Tableau 42 : Évolution des dossiers de plainte conclus selon l'étape de l'examen

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
2014-2015	21	60	54	27	2
2013-2014	20	61	60	21	5
2012-2013	20	49	49	20	3

4.2 Auteur de la plainte

Le tableau 43 présente le portrait de l'auteur de la plainte. On remarque que dans 63 % des situations, c'est l'usager qui est l'auteur de la plainte.

Tableau 43 : Auteur de la plainte

Auteur	Nombre	%
Représentant	13	24 %
Usager	34	63 %
Professionnel concerné	2	4 %
Tiers	5	9 %
Total	**58**	**100 %**

4.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée

Le tableau 44 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et la mission des établissements. Les dossiers de plainte conclus concernant la mission « centre hospitalier » représentent 91 % de l'ensemble des dossiers de plainte examinés par les médecins examinateurs. Par ailleurs, le tableau 45 présente le bilan des dossiers de plainte selon l'instance visée.

Tableau 44 : Bilan des dossiers de plainte selon l'examen et la mission des établissements

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
CLSC	1	4	5	0	0
CH					
CHSGS	19	56	48	27	2
CHSLD	1	0	1	0	0
Total	**21**	**60**	**54**	**27**	**2**

Par ailleurs, le tableau 45 présente le bilan des dossiers de plainte selon l'instance visée.

Tableau 45 : Bilan des dossiers de plainte selon l'étape d'examen et l'instance visée

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
Établissement	11	17	11	17	0
Installation	10	43	43	10	2
Total	**21**	**60**	**54**	**27**	**2**

4.4 Motifs de plainte et mesures correctives

4.4.1 Motifs de plainte

L'examen par les médecins examinateurs des 54 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 46 motifs de plainte. Le tableau 46 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs de plainte pour l'ensemble des missions des établissements.

Tableau 46 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs pour l'ensemble des missions des établissements

Motif de plainte	Ensemble des missions	
	Total	%
Accessibilité	3	7 %
Aspect financier	0	0 %
Droits particuliers	1	2 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0 %
Relations interpersonnelles	15	33 %
Soins et services dispensés	27	58 %
Autres	0	0 %
Total	**46**	**100 %**

4.4.2 Mesures correctives

Le tableau 47 présente le bilan des mesures qui ont été recommandées par les médecins examinateurs à la suite de l'examen des dossiers de plainte conclus selon l'ensemble des motifs. Ainsi, une mesure recommandée a une portée individuelle.

Tableau 47 : Bilan des mesures correctives reliées à l'examen des dossiers de plainte conclus pour l'ensemble des motifs

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
• Adaptation des soins et services	3
• Information/sensibilisation des intervenants	1
Sous-total	4
À portée systémique	0
Sous-total	**4**
Total	**4**

4.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

Le tableau 48 présente l'état des dossiers transmis par le médecin examinateur pour étude à des fins disciplinaires.

Tableau 48 : État des dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Transmission CMDP	0

4.6 Délai d'examen

Au cours de 2014-2015, on constate au tableau 49 que 48 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours et moins, et ce, comparativement à 18 % en 2013-2014.

Tableau 49 : Délai d'examen des dossiers de plainte

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	2
4 à 15 jours	3
16 à 30 jours	8
31 à 45 jours	13
Sous-total	**26**
46 à 60 jours	6
61 à 90 jours	4
91 à 180 jours	13
181 jours et plus	5
Sous-total	**28**
TOTAL	**54**

Par ailleurs, le tableau 50 présente l'évolution du délai d'examen des dossiers de plainte au cours des trois derniers exercices financiers.

Tableau 50 : Évolution – Délai d'examen

Délai d'examen	Exercice financier		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015
45 jours ou moins	12 %	18 %	48 %
Plus de 45 jours	88 %	82 %	52 %

4.7 Bilan des dossiers de plainte transmis au comité de révision

Au cours de l'année 2014-2015, 2 des 54 dossiers de plainte conclus par les médecins examinateurs ont été transmis au comité de révision concerné des établissements pour un examen en dernière instance. Aucun dossier de plainte n'a été conclu par le comité de révision durant l'exercice.

Tableau 51 : Évolution du bilan des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen par le comité de révision

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2014-2015	5	2	3	4
2013-2014	0	5	0	5
2012-2013	3	3	6	0

Tableau 52 : Bilan des dossiers de plainte transmis au comité de révision selon l'étape de l'examen et la mission des établissements

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
CH				
CHSGS	5	2	3	4
Total	**5**	**2**	**3**	**4**

Conclusion

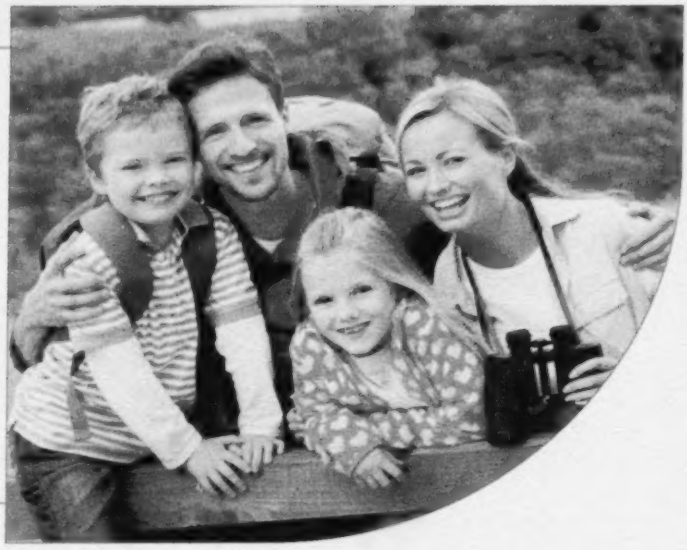
Parmi les faits marquants de l'exercice financier 2014-2015, on remarque, entre autres, que le commissaire régional a traité 45 dossiers de plainte relatifs à 23 motifs de plainte qui ont donné lieu à 19 mesures correctives. Au chapitre des motifs de plainte, 9 % concernent l'accessibilité, 4 % l'aspect financier, 39 % l'organisation du milieu des ressources matérielles, 13 % les relations interpersonnelles et 35 % les soins et services dispensés. En ce qui concerne les dossiers d'intervention, 33 dossiers ont été traités et ils ont généré 40 motifs d'intervention qui ont donné lieu à 22 mesures correctives dont 8 à portée individuelle et 14 à portée systémique.

En ce qui concerne les activités des établissements, les commissaires locaux ont, entre autres, procédé à l'examen de 370 dossiers de plainte relatifs à 355 motifs de plainte qui ont donné lieu à 142 mesures correctives, soit 57 mesures à portée individuelle et 85 mesures à portée systémique. Ils ont également procédé au traitement de 42 dossiers d'intervention relatifs à 38 motifs et qui ont donné lieu à 14 mesures correctives, soit 10 à portée individuelle et 4 à portée systémique.

Les médecins examinateurs, pour leur part, ont traité 54 dossiers de plainte relatifs à 46 motifs de plainte donnant lieu à 4 mesures correctives à portée individuelle. Deux dossiers ont été transmis au comité de révision et trois dossiers ont été conclus.

Il faut souligner également la poursuite de la mise à jour du Système d'information de gestion sur les plaintes et de l'amélioration des services (SIGPAQS) qui permet, depuis 2009-2010, d'inclure les données sur les dossiers d'intervention traités par le commissaire régional et les commissaires locaux, ainsi que les dossiers du comité de révision des établissements.

Les résultats obtenus de la gestion du régime d'examen des plaintes par l'Agence et les établissements témoignent de l'engagement de l'ensemble des intervenants qui ont contribué à assurer des services de qualité à la population du Bas-Saint-Laurent.



Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

Québec